

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan makin meningkatnya persaingan global dalam dunia bisnis menuntut perusahaan-perusahaan bersaing untuk meningkatkan kinerja perusahaan dalam segala aspek kegiatan bisnis yang ada. Untuk itu, dibutuhkan sebuah investasi Teknologi Informasi bagi perusahaan dalam mengelola, memproses, menyimpan dan mengirimkan informasi secara *real time* dan *up to date*. Dengan menerapkan sistem informasi akan memberi nilai tambah bagi perusahaan. Bukti nyata bagi perusahaan yang menerapkan sistem informasi dapat dilihat dari segi penghematan biaya operasional perusahaan, efisiensi dan efektifitas yang dicapai serta kepuasan dari berbagai pihak yang terlibat, baik dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan seperti *vendor*.

Salah satu perusahaan besar di Indonesia yang telah menerapkan Teknologi Informasi yaitu, PT. PLN (Perusahaan Listrik Negara) guna tercapainya visi, misi, dan tujuan perusahaan. PT. PLN (Perusahaan Listrik Negara) merupakan salah satu perusahaan BUMN yang bergerak dibidang jasa kelistrikan. Salah satu teknologi yang diterapkan adalah sistem ERP (*Enterprise Resouce Planning*) adalah paket sistem informasi yang dapat dikonfigurasi, yang mengintegrasikan informasi dan proses yang berbasis informasi di dalam, dan melintas area fungsional dalam sebuah organisasi (Kumar dan Hillsgerberg, 2000 dalam Falahah, 2007).

PT. PLN (Perusahaan Listrik Negara) memilih SAP (*System Application and Product in data processing*) sebagai paket *software* dari ERP. SAP (*System Application and Product in data processing*) merupakan sistem yang terdiri banyak modul yang saling berintegrasi. Dalam diktat SOP ERP – SAP PLN (2008), fungsi dari SAP ini adalah untuk mendukung strategis bisnis PLN dan meningkatkan kinerja dan produktifitas karyawan, maka diperlukan solusi *software* SAP yang diimplementasikan keseluruhan unit PLN. Hal ini sesuai dengan perencanaan IT PLN (ITMP) dimana *software* SAP merupakan salah satu alat

untuk melakukan *transformasi* PLN menjadi perusahaan listrik kelas dunia yang *cost competitive*.

PT. PLN (Persero) memiliki banyak unit yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia, salah satunya adalah Unit Induk Pembangkitan Sumatera Bagian Utara yang memiliki sektor di Riau. Salah satunya sektor pembangkitan Pekanbaru yang beralamatkan di Jalan Tanjung Datuk Pekanbaru No. 70.

Bedasarkan hasil wawancara dengan senior *Analyst Engineer Teknologi Informasi* sektor pembangkitan, bapak Marpen (2017), sistem SAP ERP digunakan pada tanggal 1 Januari 2013. SAP ERP terdiri dari 4 (empat) modul yaitu, *Material Management* (MM), *Financial management* (FM), *Human Resource Development* (HRD), *Employee Self Service* (ESS), *Strategic Enterprise Management/Business Warehouse* (SEM/BW). Modul *Material Management* (MM) hanya dapat diakses oleh bagian logistik, modul *Financial management* (FM) hanya dapat diakses oleh bagian keuangan, modul *Human Resource Development* (HRD) hanya dapat diakses oleh bagian SDM, modul *Employee Self Service* (ESS) dapat diakses seluruh karyawan, sedangkan modul *Strategic Enterprise Management/Business Warehouse* (SEM/BW) hanya dapat diakses manager sektor. Sejak pengimplementasiannya pada tahun 2013, masih ditemukan beberapa masalah pada penerapan sistem SAP ERP di PT. PLN (Persero) Sektor Pembangkitan karyawan yang merasa tidak puas dengan penerapan sistem SAP ERP ini dari segi keakuratan, segi tampilan dan segi kemudahan pengguna.

Dari segi keakuratan, terdapat ketidaksesuaian hasil *input* dan *output* laporan keuangan pada sistem SAP dengan penyusunan buku besar. Masalah lain dari segi keakuratan yaitu, sering kali terjadi nama informasi gaji bulanan karyawan tiba-tiba berubah, sehingga informasi yang diterima oleh karyawan tidak akurat dan slip gaji bulanan yang di buat oleh karyawan tidak akurat.

Dari segi tampilan, yaitu komposisi warna pada sistem SAP tidak menarik dan membosankan juga pemilihan *font* untuk penamaan menu-menu dalam sistem SAP rumit dan kompleks membuat pengguna kebingungan saat ingin mencari menu yang dibutuhkan karena sulit dipahami. Masalah lain dari segi tampilan

yaitu, *format* hasil *output* laporan pada sistem SAP masih dalam bentuk *notepad.txt*.

Dari segi kemudahan, yaitu banyak karyawan merasa tidak puas dengan sistem SAP, karena ketika terjadi kesalahan atau *error* tidak terdapat petunjuk yang jelas dimana letak kesalahan terjadi, sehingga membuat para karyawan kebingungan saat mengoperasikan sistem. Masalah lain dari segi kemudahan pengguna yaitu, sistem yang sangat tergantung dengan jaringan dan listrik menyulitkan pengguna sistem ketika melakukan *input* dan *upload* data apabila terjadi gangguan pada *server* atau jaringan akan berimbas pada data yang tidak sinkron dan tidak tersimpan, sehingga membuat pekerjaan terhambat. Hal ini berdampak kepada kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem. Masalah yang terjadi juga dapat mempengaruhi kualitas kinerja perusahaan menjadi menurun. Selain itu, sampai saat ini SAP ERP belum pernah dievaluasi faktor kepuasan berdasarkan persepsi pengguna akhir. Oleh karena itu, sampai saat ini belum ada laporan yang dapat menggambarkan seberapa besar kepuasan pengguna akhir saat menggunakan sistem.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna sistem SAP ERP pada PT. PLN Sektor Pembangkitan Pekanbaru, maka penulis tertarik untuk melakukan evaluasi terhadap sistem, sehingga pihak manajemen dapat mengetahui apa saja faktor yang menyebabkan permasalahan dan solusi untuk membenahi permasalahan tersebut.

Dari model-model evaluasi yang ada, model EUCS merupakan model yang paling lengkap dan sesuai dengan permasalahan yang ada. Model ini dianggap mampu menjelaskan evaluasi secara komprehensif dengan variabel sistem informasi inti yaitu keakuratan, tampilan, kemudahan pengguna, isi, dan ketepatan waktu, serta kesesuaian antara kelima variabel mempengaruhi kepuasan dari pengguna akhir sistem informasi tersebut. Metode ini dipilih karena penulis ingin mengetahui apakah sudah terdapat kesesuaian antara kelima variabel yaitu keakuratan, tampilan, kemudahan pengguna, isi, dan ketepatan waktu dalam penerapan sistem SAP ERP di PT. PLN Sektor Pembangkitan

Pekanbaru. Sehingga penelitian ini dapat digunakan sebagai landasan untuk pengembangan penggunaan sistem informasi *enterprise* kedepannya. Dalam penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu, keakuratan, tampilan dan kemudahan pengguna, karena berdasarkan kendala yang dihadapi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dilakukan penelitian tugas akhir mengenai **“Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna *System Application and Product in data processing* (SAP) Pada PT. PLN Sektor Pembangkitan Pekanbaru Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka didapatkan rumusan masalah di dalam Tugas Akhir ini adalah, “Bagaimana Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Sistem SAP PT. PLN Sektor Pembangkitan Pekanbaru Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*?”.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Pengujian validasi, reliabilitas, dan hipotesis menggunakan metode analisis SPSS dengan variabel seperti berikut:
 - a. Variabel Bebas (X) : keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), dan kemudahan penggunaan (*ease of use*),
 - b. Variabel Terikat (Y): kepuasan pengguna (*user of satisfaction*).
2. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda.
3. Analisa proses bisnis PLN sektor pembangkitan Pekanbaru terhadap SAP ERP fitur konkulasi laporan keuangan modul *Financial Management* (FM), fitur penggajian modul *Human Resouces* (HR) dan fitur slip gaji di modul ESS.
4. Jumlah responden pada penelitian ini adalah berjumlah 35 responden yang memiliki hak akses sistem SAP ERP, yang terdiri dari 4 orang bagian keuangan, 4 orang bagian SDM, 4 orang bagian logistik dan 23 orang karyawan sebagai pengguna modul ESS.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability sampling* yaitu sampel jenuh.
6. Penghitungan data menggunakan Aplikasi perhitungan *SPSS.21*.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem SAP dilihat dari perspektif keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), dan kemudahan penggunaan (*ease of use*) terhadap kepuasan pengguna (*user of satisfaction*).
2. Untuk menghasilkan rekomendasi pihak PT. PLN Sektor Pembangkitan Pekanbaru yang dapat dijadikan solusi untuk memaksimalkan dalam kualitas sistem SAP terhadap kepuasan karyawannya.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Dapat mengetahui hasil dari pengukuran tingkat kepuasan pengguna sistem SAP sebagai Sistem Informasi *Enterprise* PT. PLN Sektor Pembangkitan Pekanbaru berdasarkan metode *End – User Computing Satisfaction* (EUCS) .
2. Dapat menjadi rekomendasi bagi pihak PT. PLN Sektor Pembangkitan Pekanbaru dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan sistem SAP guna tercapainya tingkat kepuasan pengguna sistem SAP kedepannya.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini dibuat dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian, serta penelitian sebelumnya yang sejenis.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang tahapan-tahapan serta metode penelitian yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang analisis yang dilakukan beserta hasilnya terhadap evaluasi tingkat kepuasan pengguna sistem SAP dan berisi rekomendasi bagi pihak PT. PLN Sektor Pembangkitan Pekanbaru.

BAB V

PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan mengenai hasil penelitian yang telah dibahas dan juga memberikan saran-saran yang sekiranya diperlukan.